

**STUDI PERSEPSI PENUMPANG TENTANG TINGKAT
PELAYANAN DI DALAM KERETA API SIBINUANG
REGULER DENGAN MENGGUNAKAN METODA
ANALISIS HIRARKI PROSES (AHP)**

SKRIPSI

Oleh:

MEYTI WULANDARI

1310922034



**JURUSAN TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

**STUDI PERSEPSI PENUMPANG TENTANG TINGKAT
PELAYANAN DI DALAM KERETA API SIBINUANG
REGULER DENGAN MENGGUNAKAN METODA
ANALISIS HIRARKI PROSES (AHP)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata-1
pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Andalas*

Oleh:

MEYTI WULANDARI

1310922034

Pembimbing:

YOSRITZAL, Ph.D

BAYU MARTANTO ADJI, Ph.D



**JURUSAN TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ABSTRAK

Kebutuhan transportasi umum hendaknya lebih diperhatikan sehingga mampu mencukupi kebutuhan penggunaanya baik secara kuantitas maupun kualitas transportasi tersebut. Beberapa jenis transportasi yang tersedia di kota Padang adalah transportasi udara, laut dan transportasi darat. Salah satu transportasi darat yang tersedia adalah moda transportasi kereta api yang merupakan moda transportasi yang relatif cepat dan murah. Sekarang ini kereta api termasuk salah satu angkutan umum yang sangat diminati oleh masyarakat. Namun kondisi angkutan umum di Indonesia, terutama di kota-kota besar, memiliki tingkat pelayanan yang buruk. Hal ini tercermin dari terdapatnya ketidakamanan dan ketidaknyamanan penumpang ketika menggunakan angkutan umum. Menurut PM No. 48 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api adalah suatu ukuran minimum yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa. Standar pelayanan tersebut masih terdapat kendala dimana beberapa atribut yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengambil sebuah keputusan terhadap peningkatan standar pelayanan minimum di dalam perjalanan kereta api Sibinuang. Pengambilan keputusan menggunakan metoda analisis hirarki proses (AHP) dimana didapatkan 10 (sepuluh) peringkat teratas atribut fasilitas dan pelayanan yang harus diperbaiki/dibenhahi dalam kereta api yaitu (1) ketersediaan pegangan berdiri, (2) ketersediaan kamera cctv, (3) ketersediaan fasilitas difabel, (4) ketersediaan alat restorasi, (5) ketersediaan informasi gangguan perjalanan, (6) ketersediaan tempat penyimpanan sepeda, (7) ketersediaan informasi stasiun yang akan dilewati, (8) ketersediaan gangguan keamanan, (9) toilet memiliki sirkulasi udara baik, dan (10) ketersediaan perlengkapan P3K. Dalam menentukan uji konsistensi pengaruh menggunakan metoda Ahp didapatkan nilai indeks konsistensi hirarki (CCI) sebesar 0,160 dan nilai rasio konsistensi hirarki (CRH) sebesar $0,096 < 10\%$ menunjukkan bahwa hirarki konsisten dan akurasi tinggi.

Kata Kunci : Kereta Api, PM No.48 Tahun 2015, Standar Pelayanan Minimum, KA Sibinuang, Analisis Hirarki Proses